Versión 3
15 de enero de 2013

IBM Digital Analytics Import
Guía del usuario

Nota
Antes de utilizar esta información y el producto al que hace referencia, lea la información en "Avisos" en la página 33.

IBM Digital Marketing y Analytics es una nueva generación de productos de IBM Coremetrics. Consulte esta tabla para obtener más detalles sobre la nueva denominación de productos.

Nombre anterior del producto	**Nombre nuevo del producto**
IBM Coremetrics AdTarget	IBM AdTarget
IBM Coremetrics Benchmark	IBM Digital Analytics Benchmark
IBM Coremetrics Enterprise Analytics	IBM Digital Analytics Multisite
IBM Coremetrics Explore	IBM Digital Analytics Explore
IBM Coremetrics Import	IBM Digital Analytics Import
IBM Coremetrics Export	IBM Digital Analytics Export
IBM Coremetrics Intelligent Offer	IBM Digital Recommendations
IBM Coremetrics Lifecycle	IBM Digital Analytics Lifecycle
IBM Coremetrics LIVEmail	IBM LIVEmail
IBM Coremetrics Monitor	IBM Digital Analytics Monitor
IBM Coremetrics Search Marketing	IBM Search Marketing
IBM Coremetrics Social Analytics	IBM Digital Analytics for Social Media
IBM Coremetrics Tag Manager	IBM Digital Data Exchange
IBM Coremetrics Web Analytics	IBM Digital Analytics

La documentación que se distribuye con los productos IBM Digital Analytics es confidencial y es propiedad de IBM y, como tal, está sujeta a las disposiciones de todos los acuerdos comerciales entre las partes. Independientemente de las disposiciones específicas de dichos acuerdos comerciales, las partes indican su disposición a tratar la documentación a la que se hace referencia como información confidencial de IBM y a no distribuir dicha documentación a ninguna otra parte ni copiar dicha documentación excepto a lo expresamente permitido en los acuerdos de licencia entre las partes relacionadas con dichos productos.

Materiales bajo Licencia - Propiedad de IBM

© Copyright IBM Corporation 2009, 2012.

Contenido

Capítulo 1. Descripción general de Import 1
Solución resúmenes 1
Requisitos del sistema 2

Capítulo 2. Acceso y administración . . 3
Administración de usuarios 3
Acceso a la aplicación 3

Capítulo 3. Visión general de la importación de datos 5
Flujo de trabajo de importación 5
Validación del archivo de importación 6

Capítulo 4. Definición de las configuraciones de importación 7
Definición de una configuración de extensiones de datos 7
La selección de la clave primaria 7
Acerca de campos de atributo 9
Definición de una configuración de Métricas de previsión 9
Definición de una configuración de campos de registro de visitantes 11

Capítulo 5. Creación de archivos de importación 13
Descarga de plantillas de configuración 13
Formato de nombre de archivo correcto 13
Archivo de importación de Multichannel 14
Campos de la tienda de Multichannel 15
Campos del pedido de Multichannel 17
Archivo de importación Campos de registro de visitantes 19
Archivo de importación Métricas de previsión . . . 19
Archivo Informe de productos de empresa 20
Archivo de importación de extensiones de datos . . 21
Archivo de importación Archivo de definición de categoría 22

Capítulo 6. Importación de datos . . . 25
Tiempo de proceso y notificación 25

Capítulo 7. Gestión de Import 27
Cambio de cuenta FTP 27
Vista de importaciones anteriores 27
Gestión de sus plantillas 28

Apéndice A. Información adicional de contacto 29

Apéndice B. Soporte 31

Avisos 33
Marcas registradas 35
Consideraciones de la política de privacidad . . . 35

© Copyright IBM Corp. 2009, 2012

Capítulo 1. Descripción general de Import

Utilice IBM® Digital Analytics Import para fusionar datos que obtenga de otros recursos con información que se captura mediante las tecnologías de rastreo del sitio web de IBM Digital Analytics.

Puede utilizar datos importados de la siguiente manera:

- Para mejorar el análisis en IBM Digital Analytics
- Para crear análisis personalizado en IBM Digital Analytics Explore
- En iniciativas de marketing en línea que despliegue utilizando IBM Digital Recommendations, IBM Search Marketing, IBM LIVEmail, y IBM Marketing Center

Al utilizar Import, puede importar datos sin asistencia de TI.

Utilice Import para resolver muchas preguntas y retos empresariales como los siguientes:

- Quiero realizar análisis de segmentación avanzado personalizado de visitantes utilizando la información del perfil del cliente que obtuve de los sistemas de fuera de mi canal en línea.
- Aunque quiero comenzar a recopilar los datos de registro de visitantes utilizando etiquetas de IBM Digital Analytics, sería más eficiente cargar datos de clientes que ya tengo en un proceso de lotes de importación en lugar de esperar que los clientes visiten mi sitio recién etiquetado.
- Me gustaría una forma más eficiente de rastrear el rendimiento para planear para mis KPI de sitio principal directamente en IBM Digital Analytics.
- La validación de los datos de importación y la carga de archivos puede ser un proceso pesado que requiera la coordinación de personas de distintos equipos.
- Deseo importar los tiempos de carga de página para poder analizarlos en informes de Explore.

Import da soporte a seis soluciones de importación de datos.

Solución resúmenes

Los siguientes módulos de la solución de importación están admitidos en la versión de Import.

Archivo de definición de categorías
: La importación del Archivo de definición de categorías (CDF) proporciona información que delinea la jerarquía de organización de contenido y navegación del sitio. La información se utiliza en informes IBM Digital Analytics.

Extensiones de datos
: La importación de extensiones de datos proporciona atributos de datos para ampliar su modelo de datos de IBM Digital Analytics. Puede importar hasta 50 campos de atributo que se asocian con un campo de datos específico o con un objeto de datos de una lista selecta. Además de estos 50 atributos, existen 50 campos de atributo que puede pasar mediante etiquetas de página. Los datos importados están disponibles para su uso en Explore, LIVEmail, Marketing Center, and Lifecycle.

© Copyright IBM Corp. 2009, 2012

Informe de productos de empresa

La importación del Informe de productos de empresa (EPR) proporciona información para una segunda jerarquía de productos. En esta jerarquía, cada elemento que su empresa ofrezca se pueda asignar sólo a un nodo de su estructura de categoría. Los datos de importación de EPR se utilizan directamente en el Informe de productos de empresa de IBM Digital Analytics y en la especificación de reglas de optimización de marketing en IBM Search Marketing e IBM Digital Recommendations.

Métricas de previsión

Utilice la importación Métricas de previsión para importar diariamente valores de métrica que correspondan a sus objetivos de indicador clave de rendimiento (KPI) de su organización.Cuando se importen los valores métricos diariamente, puede rastrear el rendimiento real según los objetivos de la empresa para métricas de interés Destacadas. Los valores de Métricas de previsión se utilizan en la característica de comparación de previsión del informe de Resumen de los destacados y en una hoja de cálculo de Previsión en Informes de acción inmediata.

Campos de registro de visitantes

Utilice la solución de importación Registro de visitantes para importar datos de atributos de clientes históricos en su implementación de IBM Digital Analytics para aumentar los datos del perfil del visitante. Los datos se pueden utilizar para análisis personalizados que se lleven a cabo en Explore.Los datos de importación de Campos de registro de visitantes no están disponibles en Digital Analytics, solo en Explore.

Multichannel

Utilice la solución de importación de Multichannel para importar datos de transacción fuera de línea. Puede fusionar los datos importados con las transacciones en línea y los datos de comportamiento de los visitantes que capturan la implementación de etiquetas de IBM Digital Analytics. La compra, aplicación o datos de reservas fuera de línea que se importen utilizando la solución Multichannel dan la capacidad de conducir significantes análisis de canal cruzado utilizando Explore. Para obtener más información acerca de cómo se pueden utilizar los datos importados de Multichannel dentro de Explore, consulte la *IBM Digital Analytics Explore Guía de usuario*.

Requisitos del sistema

Todos los usuarios deberían mantener:

- Flash v10 or v11-- http://get.adobe.com/flashplayer/
- Navegador: Internet Explorer v7 a v9, Firefox v2 a v14.
- RAM: Más de 1 GB

Capítulo 2. Acceso y administración

Administración de usuarios

De forma predeterminada, Import está habilitado solo para el grupo de usuarios del administrador. Puede habilitar Import para otros grupos a través de la Administración de IBM Digital Analytics si tiene permiso para asignar roles en IBM Digital Analytics.

1. Pulse en **Admin** desde la barra de menús.
2. Una vez que se cargue el sitio web del servicio de administración, pulse en el enlace **Gestionar grupos - Lista completa**.
3. Elija crear o editar su grupo de usuarios.
4. Seleccione la casilla de verificación de IBM Digital Analytics Import para garantizar acceso de usuario a la aplicación Importar.
5. Seleccione una o varias soluciones de importación.

Nota: El permiso de solución de importación **Métricas de campaña por correo electrónico** se lista bajo Import. Sin embargo, la solución se gestiona desde IBM LIVEmail y no desde Import. Para obtener más información, consulte la publicación *IBM LIVEmail: Guía del usuario*.

Acceso a la aplicación

Cuando trabaje en otra aplicación IBM Digital Analytics, pulse **Import** en el selector de aplicaciones de la cabecera para abrir Import.

También puede abrir Import desde la página de bienvenida de Import y autenticarse allí. Acceda a la página de bienvenida está en http://import.coremetrics.com.

© Copyright IBM Corp. 2009, 2012

Capítulo 3. Visión general de la importación de datos

A continuación se muestra alguna información básica para entender antes de que comience a importar datos.

- Cada ID de cliente tiene su propio destino FTP de importación exclusivo. Independientemente de la solución de importación que utilice, todos los archivos de importación se envían al destino FTP para su ID de cliente.
- Cada solución de importación tiene convenios de nomenclatura de archivos que debe seguir para asegurar la satisfactoria importación de datos.
- Cada solución de importación tiene una configuración que define la estructura y contenido que IBM Digital Analytics Import espera ver en los archivos que importa.
- Algunas configuraciones de la solución de importación son estáticas. Otros tipos de la solución de importación son más flexibles.

  Por ejemplo, los Archivos de definición de categoría se adhieren a una estructura específica y sólo se le permite cambiar el carácter del delimitador de archivos. Los archivos de importación de Métricas de previsión se pueden configurar para incluir cualquiera de las métricas destacadas admitidas y en cualquier orden de campos.
- Import valida los archivos de las configuraciones que defina. La creación de archivos que coincide con la configuración es esencial para las importaciones de datos satisfactorias.
- Puede importar datos directamente mediante Import o utilizar otro proceso como un trabajo cronológico recurrente o una carga de cliente FTP. Independientemente del método que utilice, los archivos se procesan con las mismas reglas de validación.

Flujo de trabajo de importación

El flujo de trabajo de importación general es el mismo para todas las soluciones de importación.

1. Cree la plantilla para el tipo de importación que desee.
   a. En el panel de navegación lateral, pulse **Gestionar** > **Configuración de importación**.
   b. Seleccione un tipo de importación.
   c. Especifique la información que Importar necesita para crear la plantilla para este tipo de importación.
   d. Pulse **Guardar**.
2. Descargar el archivo de plantilla.
   a. En el panel de navegación lateral, pulse **Importar** y seleccione el tipo de importación.
   b. Pulse **Descargar archivo de plantilla** para descargar un archivo que utilice el formato necesario para este tipo de importación.
3. Utilice el archivo de plantilla para crear el archivo de importación que contiene la información que desea subir.
4. Cuando el archivo esté completo, vuelva a Importar y suba el archivo.
   a. En el panel de navegación lateral, pulse **Importar** y seleccione el tipo de importación.

© Copyright IBM Corp. 2009, 2012

b. Vaya al archivo que desee subir.
c. Pulse **Procesar archivo de importación**.

5. Si su archivo contiene atributos de extensión de datos o registro de visitantes que se importan por primera vez, dé a los nuevos atributos un alias para poderlos utilizar en informes.
   a. Pulse **Admin**.
   b. En el panel de navegación lateral, pulse **Atributos de exploración**.

Validación del archivo de importación

Import envía notificaciones por correo electrónico para alertarle sobre el éxito o el fracaso de cualquier archivo que intente enviar. Proporcione la dirección de correo electrónico para conectar cuando importe un archivo. Si un proceso de importación falla, IBM Digital Analytics proporcionará detalles del error de validación del archivo para que pueda corregir su archivo de importación y reintentar la importación.

Es importante comprender todos los requisitos de tipos de datos y de formatos de archivos para la solución de importación que está intentando utilizar. Si obtiene el formato de archivo y tipo de datos correctos la primera vez garantiza que no tiene que hacer varios intentos para cargar un archivo satisfactoriamente. Import proporciona archivos de plantilla que puede descargar para asegurarse de que la estructura de archivos de importación coincide con la configuración que especificó para cada solución de importación.

Capítulo 4. Definición de las configuraciones de importación

Antes de importar un archivo, debe definir la configuración para la solución de importación asociada. La configuración define el formato y contenido que está utilizando en los archivos que desea importar.

IBM Digital Analytics Import utiliza la configuración de dos formas.

- Crea una plantilla basada en la configuración para guiarle en la creación de archivos con la configuración adecuada.
- Valida los archivos que importa en la configuración.

Algunas soluciones de importación, como el Archivo de definición de categorías, el Informe de productos de empresa y Multicanal, tienen formatos de archivo altamente estructurados y preespecificados. Definir la configuración para las soluciones implica seleccionar el delimitador.

Otras soluciones de importación, como Extensiones de datos, Métricas de previsión y Campos de registro de visitantes, necesitan que especifique el contenido de los archivos de importación.

Para definir una configuración de importación, pulse **Gestionar** > **Configuración de importación**.

Definición de una configuración de extensiones de datos

Utilice la solución de importación de extensiones de datos para importar hasta 50 campos de atributo asociados con un campo de datos específicos o un objeto de datos de una lista selecta. Además de estos 50 atributos, existen 50 campos de atributo que puede pasar mediante etiquetas de página.

Los datos importados están disponibles para su uso en Explore, LIVEmail, Marketing Center, and Lifecycle.

De forma predeterminada, cada ID de cliente puede tener un máximo de 10 plantillas de importación de extensión de datos y 1.000.000 registros importados distintos. El límite de 1.000.000 registros es el límite total para el ID de cliente y no el límite de cada importación.

La selección de la clave primaria

La clave primaria es el campo de datos u objeto para el que desee importar atributos.

No puede tener la misma clave primaria para varias plantillas de importación. La selección de la clave primaria es un proceso de dos pasos. Primero, seleccione un objeto de datos de la lista de la izquierda y, a continuación, seleccione la clave primaria de la lista de la derecha. Los valores de la segunda lista dependen de los objetos de datos seleccionados. Si ha cambiado el objeto de datos, los valores de la lista de claves primarias cambiarán.

© Copyright IBM Corp. 2009, 2012

Tabla 1. Claves primarias disponibles

Opciones de objetos de datos primarios	**Claves de campos de datos admitidos**
Página	Página
	ID de categoría de contenido (solo el nivel más bajo)
	Categoría de contenido
	Atributos de página 1-50 (solo etiqueta)
Producto	ID de producto
	Nombre de producto
	ID de categoría de producto (solo el nivel más bajo)
	Categoría de producto
	Atributos de producto 1-50 (solo etiqueta)
Evento de conversión	Nombre de evento
	Categoría de evento
	Atributos de evento 1-50 (solo etiqueta)
Elemento	Nombre de elemento
	Categoría de elemento
	Atributos de elemento 1-50 (solo etiqueta)
Compra	Atributos de compra 1-50
Pedido	ID de pedido
	Atributos de pedido 1-50 (solo etiqueta)
Marketing	Proveedor
	Proveedor/Categoría
	Proveedor/Categoría/Localización
	Proveedor/Categoría/Localización/Artículo
	Atributos de marketing 1-50 (solo etiqueta)
Registro	ID de registro
	Dirección de correo electrónico
	ID del visitante
	Atributos de registro 1-50 (solo etiqueta)
Propiedades técnicas	Tipo de navegador
	Resolución de pantalla
	Dispositivo móvil
Término de búsqueda	Término de búsqueda en sitio web
	Término de búsqueda de lenguaje natural
Dominio de sitio web de referencia	Sitio web de referencia
Geografía	Ciudad
	Estado
	País

Si utiliza el ID de categoría como clave primaria, los valores de datos de todos los campos se asocian con el nivel más bajo de la jerarquía de categorías.

Acerca de campos de atributo

La clave primaria aparece automáticamente en la columna **Arrastrar y soltar campos de archivo de importación**. No puede eliminarla. (Al cambiar la clave primaria se borran los campos de atributo seleccionados).

Para añadir campos que desee incluir en su archivo, arrastre esos campos desde la columna **Campos de atributos disponibles** a la columna **Arrastrar y soltar campos de archivo de importación**. Asegúrese de que el orden de las métricas de la columna **Arrastrar y soltar campos de archivo de importación** coincida con el orden de métrica de su archivo de importación.

Definición de una configuración de Métricas de previsión

Utilice la importación Métricas de previsión para importar diariamente valores de métrica que correspondan a sus objetivos de indicador clave de rendimiento (KPI).

Debe especificar los campos que desea importar y el orden de los campos. El ID de fecha debe ser el primer campo del archivo. El campo **Métricas de previsión disponibles** contiene otras métricas soportadas.

La solución de importación Métricas de previsión admite la mayoría de las métricas que se incluyen en el informe Métricas de los destacados de Digital Analytics. No están admitidas únicamente la llamada del servidor y las métricas basadas en tiempo (Tiempo medio en la página, Duración media de sesión, Duración media de nueva sesión y Duración media de sesión repetida). También puede incluir algunas métricas que no están proporcionadas en el informe Métricas de los destacados pero que están disponibles dentro del módulo Previsión de Informes de acción inmediata.

Puede seleccionar algunas o todas las métricas soportadas.

Tabla 2. Métricas de previsión disponibles

Métricas	Venta al por menor	Contenido	Viajes	Servicios financieros
Artículos de la cesta abandonados	X			
Cestas abandonadas	X			
Solicitudes abandonadas				X
Tasa de abandono de la solicitud				X
Valor medio de pedido	X			
Valor medio de reserva			X	
Envío y manipulación medios	X			
Reservas			X	
Reservador/ visitante			X	
Reservas/ visitante			X	
Reservas/ sesión			X	
Tasa de abandono de reservas			X	
Tasa de rechazo	X	X	X	X
Comprador/Visitante	X			
Solicitante/visitante				X
Solicitudes/visitante				X

Tabla 2. Métricas de previsión disponibles (continuación)

Métricas	Venta al por menor	Contenido	Viajes	Servicios financieros
Solicitudes/sesión				X
Sesiones de compra	X			
Elementos vistos	X	X	X	X
Elementos vistos/total de sesiones	X	X	X	X
Puntos de eventos	X	X	X	X
Puntos de eventos/total de sesiones	X	X	X	X
Puntos de eventos/total de visitantes	X	X	X	X
Eventos	X	X	X	X
Eventos/total de sesiones	X	X	X	X
Evento/total de visitantes	X	X	X	X
Solicitudes iniciadas	X			X
Tasa de abandono de artículos	X			
Artículos en la cesta	X			
Artículos pedidos	X			
Artículos/pedido	X			
Nuevo comprador/nuevo visitante	X			
Nuevos compradores	X			
Nuevo solicitante/nuevo visitante				X
Nuevos solicitantes				X
Nuevos suscriptores al boletín de noticias	X	X	X	X
Nuevos visitantes %	X	X	X	X
Nuevos visitantes	X	X	X	X
Nuevos reservadores			X	
Nuevo reservador/nuevo visitante			X	
Búsquedas en sitio web	X	X	X	X
Pedido/visitante	X			
Artículos de la cesta pedidos	X			
Cestas pedidas	X			
Pedidos	X			
Pedidos/sesión	X			
Páginas vistas/sesión	X			
Productos vistos	X			
Comprador que repite/ visitante que repite	X			
Compradores que repiten	X			
Visitantes que repiten	X	X	X	X
Solicitante que repite/visitantes que repiten				X

Tabla 2. Métricas de previsión disponibles (continuación)

Métricas	Venta al por menor	Contenido	Viajes	Servicios financieros
Solicitantes que repiten				X
Noches de hotel reservadas			X	
Reservador que repite/visitante que repite			X	
Reservadores de repiten			X	
Ingresos			X	
Ventas	X			
Tasa de conversión de sesiones	X			
Envío y manipulación	X			
Tasa de abandono de cesta	X			
Solicitudes enviadas				X
Total de páginas vistas	X	X	X	X
Total de sesiones	X	X		X
Total de cestas	X		X	
Total de solicitudes completadas				X
% de sesiones de EE.UU.	X	X	X	X
Total de compradores únicos	X			
Visitantes únicos	X	X	X	X
Solicitantes únicos				X
Reservadores únicos			X	

Definición de una configuración de campos de registro de visitantes

El archivo de importación Campos de registro de visitantes debe incluir dos columnas clave, ID de fecha e ID de registro. El ID de fecha debe ser la primera columna del archivo y el ID de registro debe ser la segunda columna. No se le permitirá eliminar ningún campo de la configuración de importación.

Puede seleccionar algunas o todas las métricas soportadas.

El archivo de importación necesita utilizar el mismo orden de campo que especifique. Asegúrese de que el orden de las métricas de la columna **Arrastrar y soltar campos de archivo de importación** coincida con el orden de métrica de su archivo de importación.

Tabla 3. Campos de registro de visitantes disponibles

Campos
ID de fecha
ID de registro
Edad
Dirección de correo electrónico
Sexo

Tabla 3. Campos de registro de visitantes disponibles (continuación)

Campos
Ciudad_registrado
Provincia_registrado
País_registrado
Código_postal_registrado
Nivel educativo
Nivel de ingresos mínimo
Nivel de ingresos máximo
Atributo de registro importado 1
...
Atributo de registro importado 50

Capítulo 5. Creación de archivos de importación

Los archivos de datos se crean fuera de IBM Digital Analytics Import, pero existen requisitos para el nombre, estructura, y contenido de los archivos. Los archivos que no cumplen los requisitos no se pueden importar satisfactoriamente. Algunos de estos requisitos son los mismos independientemente del tipo de solución de importación, mientras que otros dependen del tipo.

Cada configuración de archivo de importación tiene una lista estricta. Debe incluir todos los campos y seguir el orden prescrito de la columna. Si el orden de columnas del campo de datos no coincide con la especificación, el archivo no se podrá cargar.

Las plantillas de solución de importación contienen los nombres de campo correctos, el delimitador de archivo correcto y un nombre de archivo soportado. Cuando añada los datos al archivo de plantilla, no cambie el archivo de modo que se desvíe de la configuración del tipo de solución de importación.

Existe un límite en el tamaño de archivo para la importación y los archivos importados mediante la interfaz de usuario de Import deben ser de menos de 10 MB. Los archivos que se envían a IBM Digital Analytics con la carga de FTP deben tener menos de 100 MB.

El texto de los archivos debe estar en ASCII o UTF-8.

Descarga de plantillas de configuración

Puede descargar una plantilla para que le ayude a seguir la configuración necesaria al crear los archivos.

Las soluciones de importación de Multicanal e Informe de productos de empresa tienen dos archivos de importación cada uno. El archivo de plantilla descargado para cada tipo de importación es un archivo comprimido que incluye diferentes archivos Excel CSV para cada archivo de importación.

1. Pulse **Importar** en el panel de navegación lateral.
2. Seleccione el tipo de solución de importación.
3. Si selecciona Extensiones de datos, seleccione el tipo de extensión de datos específico.
4. Pulse **Descargar archivo de plantilla**.

Formato de nombre de archivo correcto

Los archivos que desee importar deben cumplir con estrictos convenios de nombre de archivo.

El convenio de nombre de archivo le indica a Import qué tipo de datos que se están enviando y a qué solución de importación se aplica. Todos los nombres de archivos de importación de cuatro partes:

- Un prefijo de solución de importación

© Copyright IBM Corp. 2009, 2012

Un prefijo de nombre de archivo que identifica el tipo de solución de importación para el archivo que esté enviando. Consulte la lista de prefijos de nombre de archivo válidos más tarde.

- Un ID de cliente numérico

  El identificador numérico del sitio exclusivo asignado. Es el mismo número de ocho dígitos que facilitó cuando se autentica en Import.

- Un nombre de archivo de importación definido por el usuario o la clave primaria

  Para archivos de extensiones de datos, este es el nombre del campo de datos que es la clave de unión primaria.Para otros tipos de solución de importación, es cualquier nombre que desee utilizar para distinguir el archivo de importación.

- La extensión de archivo es .csv

  Los nombres de archivos siempre deben tener una extensión .csv, de lo contrario, el archivo se rechazará como no válido. No se le limita a utilizar la coma como separador, pero debe utilizar .csv como extensión de archivo. Puede crear o editar archivos en Microsoft Excel, pero asegúrese de no utilizar la extensión de archivo Excel predeterminada.

Prefijos de nombre de archivo válidos

CDF Archivo de definición de categorías

DE Extensiones de datos

ECDF Archivo de definición de categorías de empresa

EPCMF
Archivo de asignación de contenidos de productos de empresa

CIF Métricas de previsión

REG Campos de registro de visitantes

MCS Tienda de Multichannel

MCO Pedido de Multichannel

Archivo de importación de Multichannel

Hay dos tipos de archivos de importación de Multichannel.

- Tienda de Multichannel (MCS)

  Utilice este archivo para importar datos de transacción fuera de línea para los artículos individuales. Los datos de este archivo se fusionan con los datos recopilados por las etiquetas de compra IBM Digital Analytics en su sitio web. Si utiliza la solución de Multichannel, deberá tener un archivo de importación de Tienda de Multichannel.

- Pedido de Multichannel (MCO)

  Utilice este archivo para importar datos de transacción fuera de línea para los pedidos. Los datos de este archivo se fusionan con los datos recopilados por las etiquetas de pedido IBM Digital Analytics en su sitio web. Este archivo es opcional.

Nota: La singularidad de un registro importado está determinado por la combinación de valores en los siguientes campos:

- ID de registro (sólo MCS)
- ID de pedido
- ID de transacción

- Nombre de producto (sólo MCS)

Si un registro importado tiene un valor incorrecto en cualquier campo que define la singularidad del registro, no podrá importar el registro correcto hasta que no se suprima. No puede utilizar el campo Sobrescribir indicador para sobrescribir el registro. El campo Sobrescribir indicador corrige únicamente los valores en los campos de datos que no se utilizan para definir la singularidad de un registro. Contacte con el soporte de IBM Digital Analytics para solicitar la supresión del registro.

Campos de la tienda de Multichannel

Cualquier archivo de Tienda de Multichannel (MCS) que se importe en IBM Digital Analytics debe contener todos los campos listados en la siguiente tabla. Los valores de datos son obligatorios únicamente para los campos con una Y en la columna Datos obligatorios de la tabla.No se le requerirá que especifique un valor predeterminado para dar a entender un campo nulo. Puede dejar en blanco tales campos.

Tabla 4. Campos de la tienda de Multichannel

Nombre	Descripción	Long.	Formato	Datos obligatorios
Date_ID	Fecha en que la transacción fuera de línea tuvo lugar. El ID de fecha siempre tendrá una cadena numérica de 8 dígitos en el formato *YYYYMMDD*.	8	Cadena	S
Sobrescribir indicador	Un código sí/no (**S** o **N**) utilizado para identificar si el registro del archivo debe sustituir un campo de registro existente. Si el campo está vacío, se supone el valor **N**.	1	Cadena	N
ID de registro	Identificador de cliente único. Este valor se utiliza junto con los valores de otros campos para determinar la singularidad del registro.	256	Cadena	S
ID de pedido	Identificador de pedido exclusivo. Este valor se utiliza junto con los valores de otros campos para determinar la singularidad del registro.	256	Cadena	S
ID de transacción	Identificador de transacción exclusivo. Este valor se utiliza junto con los valores de otros campos para determinar la singularidad del registro.	256	Cadena	S

Tabla 4. Campos de la tienda de Multichannel (continuación)

Nombre	Descripción	Long.	Formato	Datos obligatorios
Tipo de transacción	Número/ código para identificar el tipo de transacción importada. Este valor es para un uso futuro. El único valor válido es **1** --Purchase.	256	Número	S
ID de producto	Identificador de producto exclusivo.	256	Cadena	S
Nombre de producto	El nombre del producto. Este valor se utiliza junto con los valores de otros campos para determinar la singularidad del registro.	256	Cadena	S
Categoría de producto	La Categoría jerárquica del producto separada por el símbolo mayor que (>). Por ejemplo, **Zapatos** > **de mujer** > **Nike**		Cadena	S
Precio base	El precio al que se vende este producto. El formato es un número con un carácter decimal único. No utilice comas ni símbolos de moneda. Se presupone que los valores se encuentran en la moneda del CID del registro para la importación. Por ejemplo, utilice **123456.78** en vez de **$123,456.78**.	16.2	Doble	S
Cantidad	Cantidad de artículos vendidos.	8	Número	S
online_attribute_1	Los campos de atributo están ligados específicamente al valor ID de producto, que es obligatorio para cada fila en un archivo de importación de Multichannel. Los atributos en línea del 1 a 50 se correlacionarán a los campos de atributo que están recopilados utilizando etiquetas de compra IBM Digital Analytics. Utilice estos atributos para fusionar informes de datos en línea y fuera de línea.	100	Cadena	N
...		100	Cadena	N
online_attribute_50		100	Cadena	N

Tabla 4. Campos de la tienda de Multichannel (continuación)

Nombre	Descripción	Long.	Formato	Datos obligatorios
Offline_attribute_1	Los atributos de fuera de línea de 1-50 son para atributos que no se aplican a las compras en línea (por ejemplo, ID de tienda).	4000	Cadena	N
...		4000	Cadena	N
Offline_attribute_50		4000	Cadena	N

Campos del pedido de Multichannel

Cualquier archivo de Pedido de Multichannel (MCS) que se importe en IBM Digital Analytics debe contener todos los campos listados en la siguiente tabla. Los valores de datos son obligatorios únicamente para los campos con una Y en la columna Datos obligatorios de la tabla.No se le requerirá que especifique un valor predeterminado para dar a entender un campo nulo. Puede dejar en blanco tales campos.

Tabla 5. Campos del pedido de Multichannel

Nombre	Descripción	Long.	Formato	Datos obligatorios
Date_ID	Fecha en que la transacción fuera de línea tuvo lugar. El ID de fecha siempre tendrá una cadena numérica de 8 dígitos en el formato *YYYYMMDD*.	8	Cadena	S
Sobrescribir indicador	Un código sí/no (**S** o **N**) utilizado para identificar si el registro del archivo debe sustituir un campo de registro existente. Si el campo está vacío, se supone el valor **N**.	1	Cadena	N
ID de registro	Identificador de cliente único.	256	Cadena	S
ID de pedido	Identificador de pedido exclusivo. Este valor se utiliza junto con los valores de ID de transacción para determinar la singularidad del registro.	256	Cadena	S
ID de transacción	Identificador de transacción exclusivo. Este valor se utiliza junto con los valores de ID de pedido para determinar la singularidad del registro.	256	Cadena	S

Tabla 5. Campos del pedido de Multichannel (continuación)

Nombre	Descripción	Long.	Formato	Datos obligatorios
Tipo de transacción	Número/ código para identificar el tipo de transacción importada. Este campo es para usos futuros.El único valor válido es **1** --Purchase.	256	Número	S
Precio total	El precio total para el producto de esta transacción. No incluye gastos de envío ni de manipulación dado que se rastrean de forma separada en el campo Envío. El formato es un número con un carácter decimal único. No utilice comas ni símbolos de moneda. Se presupone que los valores se encuentran en la moneda del CID del registro para la importación. Por ejemplo, utilice **123456.78** en vez de **$123,456.78**.	16.2	Doble	S
Envío	Los gastos de envío y manipulación que están asociados con el pedido. El formato es un número con un carácter decimal único. No utilice comas ni símbolos de moneda. Se presupone que los valores se encuentran en la moneda del CID del registro para la importación.	16.2	Número	N
online_attribute_1	Los campos de atributo están ligados específicamente al valor ID de pedido, que es obligatorio para cada fila en un archivo de importación de Multichannel. Los atributos en línea del 1 a 50 se correlacionarán a los campos de atributo que están recopilados utilizando etiquetas de pedido de IBM Digital Analytics en su sitio. Utilice estos atributos para fusionar informes de datos en línea y fuera de línea.	100	Cadena	N
...		100	Cadena	N

Tabla 5. Campos del pedido de Multichannel (continuación)

Nombre	Descripción	Long.	Formato	Datos obligatorios
online_attribute_50		100	Cadena	N
Offline_attribute_1	Los atributos de fuera de línea de 1-50 son para atributos que no se aplican a los pedidos en línea (por ejemplo, ID de tienda).	4000	Cadena	N
...		4000	Cadena	N
Offline_attribute_50		4000	Cadena	N

Archivo de importación Campos de registro de visitantes

El ID de fecha debe tener el formato *aaaammdd* (por ejemplo, 20121025). Utilice la fecha de mañana como el valor de ID de fecha.

La indicación de fecha y hora para los datos de registro importados es la medianoche de la fecha especificada. Los datos importados se procesan después de los datos en línea y se saltará un registro si existe una indicación de fecha y hora anterior a los datos para ese ID de registro que ya se ha procesado. El uso de la fecha de mañana asegura que sus datos de registro importados tengan una indicación de fecha y hora posterior a los datos en línea.

Utilice valores nulos para los campos de registro cuyos datos deben proceder de las etiquetas en línea. Los valores nulos no sustituyen a valores no nulos.

Los ID de registro deben coincidir con las cadenas únicas que se pasan en sus etiquetas de IBM Digital Analytics para identificar a clientes registrados individuales registrados.

El tamaño de campo máximo por valor de atributo de registro de visitante importado es 100 caracteres. Dentro del límite de 100 caracteres, puede cargar un único atributo con varios valores. Por ejemplo, puede que desee capturar más de un color para un único producto visto. Puede pasar `Rojo|Verde|Azul` como el valor de un atributo Color.

Archivo de importación Métricas de previsión

El archivo de importación Métricas de previsión debe contener los campos que se enumeran en la configuración de importación de previsión. El orden de campo del archivo debe coincidir con la configuración.

El ID de fecha debe tener el formato *aaaammdd* (por ejemplo, 20121025).

Puede importar métricas de previsión solo con una granularidad diaria.

Puede incluir datos de previsión para fechas pasadas y futuras. Los valores de previsión para fechas futuras no se muestran en el informe Métricas de los destacados hasta que llega la fecha.

Archivo Informe de productos de empresa

Una importación de Informe de productos de empresa consta de dos archivos de importación, el archivo EPCMF y el archivo ECDF.

El archivo EPCMF debe contener estos campos en el siguiente orden:

- ID de fecha
- ID de cliente
- ID de producto
- Nombre de producto
- Id de categoría
- Campo_extra_1 a campo_extra_15

El archivo ECDF debe contener estos campos en el siguiente orden:

- ID de fecha
- ID de cliente
- ID de categoría
- Nombre de categoría
- ID de categoría principal

A continuación, se indican algunos errores comunes en los archivos de importación Informe de productos de empresa que hacen que la validación de los archivos falle.

Delimitador no válido
El archivo de importación ECDF o EPCMF utiliza un carácter delimitador diferente al carácter delimitador especificado en la configuración de importación EPR. Por ejemplo, selecciona coma (,) como el delimitador para la solución de importación de ECDF y, a continuación, importa un archivo que utiliza el carácter barra vertical (|) como el delimitador).

Raíz no encontrada
El archivo de importación ECDF o EPCMF no tiene como mínimo una categoría raíz. Por ejemplo, no hay una categoría principal o la categoría principal está vacía.

Cliente no válido
El archivo de importación ECDF o EPCMF utiliza un valor de ID de cliente en su nombre de archivo que no es válido.

Caracteres sin escapes o no combinados
El archivo de importación ECDF o EPCMF no utiliza las comillas dobles (“) correctamente como calificadores de texto.

Categoría duplicada
El archivo de importación de ECDF o EPCMF tiene dos líneas con la misma categoría e ID de categoría principal.

Referencia circular encontrada
La categoría principal para un registro se convierte en la categoría secundaria de la misma categoría en otro registro.

Categoría no encontrada
Una categoría se define como categoría principal pero no como una categoría.

ID de fecha no válido
El ID de fecha para una línea no es válido (no está en formato *aaaammdd*).

Número de columnas insuficiente
El archivo ECDF tiene menos de cuatro columnas de datos para una línea. Cada línea es necesaria para tener ID de fecha, ID de cliente, ID de categoría y nombre de categoría.

Validación de comprobación
Si los archivos de ECDF y EPCMF están cargados, el validador comprueba que cada ID de categoría del archivo EPCMF también esté presente en el archivo ECDF. Si el validador de IBM Digital Analytics encuentra más de los errores permisibles de EPR, los archivos se rechazarán.

Archivo de importación de extensiones de datos

Su archivo de extensiones de datos debe contener los campos que se listan en la configuración de importación de extensiones de datos para esta clave primaria. El orden de campo del archivo debe coincidir con la configuración.

Su archivo de importación de extensiones de datos debe incluir todos los registros de extensiones de datos que desee utilizar para esta clave primaria. Debe incluir incluso los registros que ha importado anteriormente. La importación de un archivo de extensiones de datos suprime todos los datos que haya importado anteriormente utilizando la misma plantilla. Los datos importados anteriormente utilizando la misma plantilla se eliminan y se sustituyen por los datos más recientes.

Las siguientes claves primarias implican valores en una jerarquía:

- Categoría de contenido
- Categoría de producto
- Categoría de elemento
- Proveedor/Categoría
- Proveedor/Categoría/Localización
- Proveedor/Categoría/Localización/Artículo

Debe utilizar " > " (carácter de espacio + símbolo mayor que + carácter de espacio) para separar valores en distintos niveles. Por ejemplo, un valor de categoría de producto de `Muebles > Escritorios` indica dos niveles de la jerarquía de categorías. `Yahoo > Correo electrónico > Experto de marketing` es un valor formateado correctamente con formato para la clave Proveedor/Categoría/Localización. Los valores sin " > " se asignan al nivel superior de la jerarquía.

Nota: Cuando Import hace que los datos importados coincidan con los datos de la base de datos, no distingue entre mayúsculas y minúsculas. Por ejemplo, si la clave primaria del archivo de importación es *País* y una fila del archivo de importación tiene *AlEmAnIa* como valor del campo de la clave primaria y *EMEA* como uno de los valores de atributo. Todos los registros de la base de datos con *alemania* como valor de país tendrán *EMEA* como atributo, sin hacer distinción entre mayúsculas y minúsculas.

A continuación, se indican algunos errores comunes en los archivos de extensiones de datos que hacen que la validación de los archivos falle.

Registro duplicado
Varias filas tienen valores idénticos para la clave primaria. La notificación por correo electrónico indica el número de registros que ha fallado.

Configuración de importación guardada sin coincidencia
El archivo de importación no coincide con la configuración de importación que ha guardado.

Nombre de archivo de importación no válido
No puede cargar un archivo con un nombre de archivo no válido mediante la interfaz de usuario de Import o mediante un proceso FTP manual.

El número de campos de plantilla no coincide con el número de campos de archivo de importación
El número de campos del archivo de importación debe coincidir con el número de campos del archivo de importación real.

Se ha superado el límite de caracteres de atributo
El valor de un campo único sin clave supera los 256 caracteres. Se saltará la fila que contiene el campo. El resto del archivo se importa.

Se ha superado el límite de caracteres del campo de clave
El valor de un campo de clave supera los 4096 caracteres. Se saltará la fila que contiene el campo. El resto del archivo se importa.

Archivo de importación Archivo de definición de categoría

El archivo de importación Archivo de definición de categoría debe incluir los siguientes campos:

- ID de cliente
- Id de categoría
- Nombre de categoría
- ID de categoría principal

A continuación, se indican algunos errores comunes en los archivos de importación Archivo de definición de categorías que hacen que la validación de los archivos o registros falle.

Delimitador no válido
El archivo utiliza un carácter delimitador diferente al carácter delimitador de la configuración de importación CDF. Por ejemplo, selecciona coma (,) como el delimitador para la configuración de importación de CDF y, a continuación, importa un archivo que utiliza el carácter barra vertical (|) como el delimitador).

Raíz no encontrada
El archivo de importación CDF no tiene como mínimo una categoría raíz. Por ejemplo, no hay una categoría principal o la categoría principal está vacía.

Cliente no válido
El archivo de importación CDF utiliza un valor de ID de cliente en su nombre de archivo que no es válido.

Caracteres sin escapes o no combinados
El archivo de importación CDF no utiliza las comillas dobles (“) correctamente como calificadores de texto.

Categoría duplicada
El archivo de importación de CDF tiene dos líneas con la misma categoría e ID de categoría principal.

Referencia circular encontrada
La categoría principal para un registro se convierte en la categoría secundaria de la misma categoría en otro registro.

Categoría no encontrada
Una categoría se utiliza como categoría principal pero no se define como categoría.

Número de columnas insuficiente
El archivo CDF tiene menos de tres columnas de datos para una línea. Cada línea debe tener ID de cliente, ID de categoría y nombre de categoría.

Capítulo 6. Importación de datos

Para importar datos, pulse **Importar** en el panel de navegación lateral y seleccione la configuración de importación que desee utilizar. A continuación, especifique el archivo que desee importar.

Una ventana emergente le notifica cuándo el archivo está cargado. Import envía un correo electrónico cuando los datos se importan o cuando la importación falla. De forma predeterminada, se envía el correo electrónico a usted y a todos los usuarios del grupo de usuarios Administrador. Puede especificar más direcciones de correo electrónico al importar.

Notas para Importaciones de extensión de datos

- Seleccione la configuración de extensiones de datos específica que desee utilizar. Como puede tener hasta 10 plantillas de extensiones de datos por ID de cliente, debe especificar qué configuración utilizar para la validación. Si selecciona la plantilla errónea, fallará la validación.
- La importación de un archivo de extensiones de datos suprime todos los datos que haya importado anteriormente utilizando la misma plantilla. Los datos importados anteriormente utilizando la misma plantilla se eliminan y se sustituyen por los datos más recientes.

Notas para Informe de productos de empresa e Importaciones de Multichannel

El informe de productos de empresa y las importaciones de Multichannel pueden constar de uno o dos archivos de importación diferentes. SE proporcionan dos campos para especificar el archivo que se debe importar. Seleccione el archivo correcto para el campo cuando suba archivos.

Tiempo de proceso y notificación

Todos los archivos pasan por una fase de validación. La longitud de esta fase es generalmente proporcional al tamaño del archivo, pero también le afecta el número de archivos de la cola del proceso. La validación de archivos ECDF y EPCMF necesita que ambos archivos estén presentes. El sistema espera hasta 15 minutos antes de validar los tipos de archivo para dar tiempo a que llegue el segundo archivo. Se enviará un correo electrónico después de que el proceso de validación se haya completado correctamente.

Tras una validación satisfactoria, se cargan los datos. Los datos se cargan normalmente en unas horas, pero los tiempos de carga varían en función de su configuración y el tipo de importación.

© Copyright IBM Corp. 2009, 2012

Capítulo 7. Gestión de Import

Cambio de cuenta FTP

Como parte de la preparación de Import dentro de sus servicios estándares, IBM Digital Analytics crea automáticamente una cuenta FTP de importación para cada uno de los ID de cliente. El nombre de usuario no se puede cambiar. Su nombre de usuario es *el id de su cliente*-import (por ejemplo, 10000001-import).

Aunque se le proporcione una contraseña inicial, debe cambiarla. Para restablecer la contraseña, pulse **Gestionar** > **Cuenta FTP**, pulse en **Restablecer** para activar los campos editables de la página, edite la contraseña y, a continuación, pulse en **Guardar**.

Nota: Únicamente se permitirá a las cuentas de usuario que son miembro del Grupo de usuarios del administrador de IBM Digital Analytics restablecer la contraseña de su cuenta de importación.

Además de restablecer su contraseña, también se le permiten seleccionar opciones de transmisión de un archivo, FTP o SFTP.

Especifique direcciones de correo electrónico en el cuadro de texto que se proporciona en la página de Cuenta FTP para notificar a las personas cuando edite la contraseña o la opción de transmisión del archivo. Por motivos de seguridad, la contraseña nueva que ha especificado no está incluida en las notificaciones por correo electrónico que se envían. Cuando restablezca la contraseña para su cuenta de FTP de importación, notifique a otros usuarios de su organización si importan archivos utilizando un método distinto a la interfaz de usuario de Import.

Vista de importaciones anteriores

En la página Archivo de importación, puede ver trabajos de importación recientes para cada tipo de solución de importación. La lista de archivos incluye hasta 10 trabajos de importación por tipo de solución de importación.

Un archivo permanece en la lista de archivos durante 30 días, a menos que sea el último archivo de su tipo de solución de importación o clave primaria de extensiones de datos. El último archivo de cada tipo permanece en la lista hasta que importa otro archivo de ese tipo.

La lista de archivos se organiza por tipo de solución. Puede expandir y contraer cada sección de la solución de importación para mostrar o esconder los trabajos de importación individuales. Cada trabajo de importación muestra el nombre del archivo que se importó, la fecha en que la importación fue procesada por IBM Digital Analytics, la cuenta de usuario que importó el archivo y el estado del trabajo (si fue satisfactorio o falló). Para importaciones de extensión de datos, también muestra cuántos registros se han importado.

Nota: Si transmite un archivo a IBM Digital Analytics fuera de Import, el campo **Creado por** para dicha importación se mostrará como **Usuario FTP**.

Para cualquiera de los últimos 10 trabajos de la solución de importación, puede volver a enviar la notificación por correo electrónico que se asocia con un trabajo

© Copyright IBM Corp. 2009, 2012

específico. Seleccione los recuadros de selección situadas al lado de los trabajos de importación que desee volver a enviar y pulse en **Reenviar** en el lado superior derecho de la página.

Si un archivo de importación de extensión de datos es la importación más reciente de esta plantilla, hay un icono **Descargar archivo** en la columna de la derecha de la fila. Dado que la lista está limitada a 10 trabajos de importación de extensión de datos, es posible que en la lista no se representen todas las plantillas de extensión de datos.

Pulse **Gestionar** > **Archivo de importación** en el panel de navegación lateral para abrir la página Archivo de importación.

Gestión de sus plantillas

Puede ver la lista de todas las plantillas de importación para el ID de cliente en la página Gestionar plantillas.

Pulse **Gestionar** > **Plantillas** en el panel de navegación lateral para mostrar la página Gestionar plantillas.

Apéndice A. Información adicional de contacto

En caso de que necesite una asistencia complementaria, póngase en contacto con IBM mediante uno de los siguientes métodos:

- Soporte al cliente: cm_support@us.ibm.com
- Comentarios del producto: cm_feedback@us.ibm.com

Nota: Los comentarios de productos son recomendaciones para la mejora de los productos; no utilice la dirección de los comentarios para obtener asistencia adicional.

EE.UU.	
IBM 1001 E Hillsdale Boulevard Foster City, CA 94402 Tfno. gratuito: 1 866 493 2673 Correo: cm_support@us.ibm.com	IBM Client Support cm_support@us.ibm.com Centro de soporte https://support.coremetrics.com
IBM Austin 11501 Burnet Road Building 905, Floor 2 Austin, TX 78758-3400 Tfno. gratuito: 1 866 493 2673	IBM Dallas 750 W John Carpenter Freeway Irving, TX 75039 Tfno. gratuito: 1 866 493 2673
Europa	
IBM Europe Ltd. Lotus Park The Causeway Staines Middlesex TW18 3AG Reino Unido Tel: 0808 234 4736 Correo: cm_europe@us.ibm.com	IBM GmbH Beim Strohhause 17 D-20097 Hamburg Alemania Tel: 0800 664 8899 Correo: cm_deutschland@us.ibm.com
IBM Francia 17 Avenue de l'Europe 92275 Bois Colombes Cedex Francia Tel: 0800 91 4912 Correo: cm_france@us.ibm.com	
Asia-pacífico	
IBM Hong Kong Limited Silvercord Tower 2 Room 907 30, Canton Road Tsim Sha Tsui Kowloon Hong Kong SAR, China Tfno.: +852 8201 0823 Fax: +852 8201 0832 Correo: cm_asiapac@us.ibm.com	IBM Australia and New Zealand 60 Southgate Ave Southgate VIC 3006 AUSTRALIA (Aus) 1800 69 CORE (NZ) 0800 69 CORE Correo: cm_asiapac@us.ibm.com

© Copyright IBM Corp. 2009, 2012

IBM agradece sus comentarios

Puede enviar los comentarios a la siguiente dirección.

IBM Bay Area Lab
1001 E Hillsdale Boulevard
Foster City, California 94404
EE.UU.

Puede enviarnos los comentarios de manera electrónica mediante uno de los siguientes métodos:

Tfno. gratuito
1+866-493-2673

Centro de soporte técnico:
https://support.coremetrics.com

Correo electrónico de Internet:
cm_support@us.ibm.com

World Wide Web:
www.ibm.com/marketing-solutions/

En caso de que quiera una respuesta, asegúrese de incluir su nombre, dirección, número de teléfono o fax. Asegúrese también de incluir la siguiente información en su comentario o nota:

- Título de este documento
- Número de página o tema relacionado con el comentario

Cuando envía información a IBM, otorga a IBM un derecho no exclusivo a utilizar o distribuir dicha información en la forma en que IBM considere adecuada, sin contraer por ello ninguna obligación con el remitente.

Apéndice B. Soporte

Centro de soporte

El sitio de soporte de IBM Digital Analytics se puede encontrar en `https://support.coremetrics.com` o pulsando el enlace Soporte de la barra de menús de la aplicación.

El sitio del centro de soporte contiene lo siguiente:

- **Una base de conocimiento direccionable** para responder preguntas y proporcionar acceso instantáneo a documentos esenciales, como guías de implementación, glosarios de métricas, guías del usuario, notas del release, etc.
- **Herramientas educativas**, tales como formaciones basadas en web y seminarios web de archivos.
- **Información de marketing** que incluye estudios de casos, libros blancos y eventos próximos, como la Cumbre de los clientes.
- **Notificaciones** del soporte técnico.
- **Rastreo de problemas** desde la creación de un tíquet pasando por su resolución, que proporciona información detallada del estado de sus consultas.
- **Comentarios** para que pueda ofrecer sugerencias para mejorar el sitio de soporte. (Enviar comentarios acerca de las aplicaciones de IBM Digital Analytics a feedback@coremetrics.com).
- **Chat** para que pueda contactar con uno de nuestros representantes de Prácticas recomendadas al instante.

© Copyright IBM Corp. 2009, 2012

Avisos

Esta información se ha desarrollado para productos y servicios ofrecidos en EE.UU.

Es posible que IBM no ofrezca los productos, servicios o funciones que se tratan en este documento en otros países. Póngase en contacto con su representante local de IBM para obtener más información sobre los productos y servicios disponibles en su zona. Las referencias a programas, productos o servicios de IBM no pretenden establecer ni implicar que sólo puedan utilizarse dichos productos, programas o servicios de IBM. En su lugar, se puede utilizar cualquier producto, programa o servicio funcionalmente equivalente que no infrinja ninguno de los derechos de propiedad intelectual de IBM. Sin embargo, es responsabilidad del cliente evaluar y verificar el funcionamiento de cualquier producto, programa o servicio que no sea de IBM.

IBM puede tener patentes o solicitudes de patentes pendientes que cubran el tema principal descrito en este documento. La entrega de este documento no le otorga ninguna licencia sobre dichas patentes. Puede solicitar información sobre licencias, por escrito, a:

IBM Director of Licensing
IBM Corporation
North Castle Drive
Armonk, NY 10504-1785
EE.UU.

Para consultas sobre licencias relacionadas con información de doble byte (DBCS), póngase en contacto con el departamento de propiedad intelectual de IBM de su país o envíe sus consultas, por escrito, a:

Intellectual Property Licensing
Legal and Intellectual Property Law
IBM Japan Ltd.
1623-14, Shimotsuruma, Yamato-shi
Kanagawa 242-8502 Japón

El párrafo siguiente no se aplica al Reino Unido ni a ningún otro país donde estas disposiciones sean incompatibles con la legislación vigente: INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION PROPORCIONA ESTA PUBLICACIÓN "TAL CUAL" SIN GARANTÍAS DE NINGÚN TIPO, NI EXPLÍCITAS NI IMPLÍCITAS, INCLUYENDO PERO NO LIMITÁNDOSE A ELLAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE NO INFRACCIÓN DE DERECHOS DE TERCEROS, COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN FIN CONCRETO. Algunos países no permiten la renuncia a garantías explícitas o implícitas en determinadas transacciones, por lo que puede que esta declaración no sea aplicable en su caso.

Esta información puede contener inexactitudes técnicas o errores tipográficos. Periódicamente se realizan cambios en la información aquí contenida; estos cambios se incorporarán en nuevas ediciones de la publicación. IBM puede realizar en cualquier momento mejoras o cambios en los productos o programas descritos en esta publicación sin previo aviso.

© Copyright IBM Corp. 2009, 2012

Cualquier referencia incluida en esta información a sitios web que no sean de IBM sólo se proporciona para su comodidad y en ningún modo constituye una aprobación de dichos sitios web. Los materiales de dichos sitios web no forman parte de los materiales para este producto de IBM y el uso de dichos sitios web corre a cuenta y riesgo del cliente.

IBM puede utilizar o distribuir la información que proporcione de cualquier modo que crea conveniente sin incurrir por ello en ninguna obligación para con usted.

Los titulares de licencias de este programa que deseen obtener información sobre el mismo con el fin de permitir: (i) el intercambio de información entre programas creados independientemente y otros programas (incluido éste) y (ii) el uso mutuo de información que se haya intercambiado, deben ponerse en contacto con:

IBM Bay Area Lab
1001 E Hillsdale Boulevard
Foster City, California 94404
EE.UU.

Dicha información puede estar disponible, sujeta a los términos y condiciones correspondientes, incluyendo, en algunos casos, el pago de una tarifa.

El programa bajo licencia que se describe en este documento y todo el material bajo licencia disponible los proporciona IBM bajo los términos de las Condiciones Generales de IBM, Acuerdo Internacional de Programas Bajo Licencia de IBM o cualquier acuerdo equivalente entre las partes.

Los datos de rendimiento contenidos aquí se han determinado en un entorno controlado. Por lo tanto, los resultados obtenidos en otros entornos operativos podrían variar significativamente. Tal vez se hayan realizado mediciones en sistemas que estén en fase de desarrollo y no existe ninguna garantía de que esas mediciones vayan a ser iguales en los sistemas disponibles en el mercado. Además, es posible que algunas mediciones se hayan realizado mediante extrapolación. Los resultados reales pueden variar. Los usuarios de este documento debería verificar los datos aplicables para sus entornos específicos.

La información relativa a productos que no son de IBM se ha obtenido de los proveedores de dichos productos, de sus anuncios publicados o de otras fuentes disponibles públicamente. IBM no ha probado esos productos y no puede confirmar la precisión de su rendimiento, la compatibilidad ni ninguna otra afirmación relacionada con productos no IBM. Las preguntas relacionadas con las funciones de los productos que no son de IBM deberán dirigirse a los proveedores de estos productos.

Todas las sentencias relacionadas con la futura dirección de IBM o intento están sujetas al cambio o retirada sin previo aviso y sólo representan objetivos y metas.

Esta información contiene ejemplos de datos e informes utilizados en operaciones comerciales diarias. Para ilustrarlos lo más exhaustivamente posible, los ejemplos incluyen nombres de personas, empresas, marcas y productos. Todos estos nombres son ficticios y cualquier similitud a los nombres y direcciones que haya utilizado una empresa real es pura coincidencia.

Marcas registradas

IBM, el logotipo de IBM e ibm.com son marcas registradas o marcas comerciales registradas de International Business Machines Corp., registrada en muchas jurisdicciones en todo el mundo. Otros nombres de servicios y productos podrían ser marcas registradas de IBM u otras compañías. Hay disponible una lista actual de marcas registradas de IBM en la Web en “Información de marca registrada y copyright en ”www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Consideraciones de la política de privacidad

Los productos de software de IBM, incluido el software que se ofrece como soluciones de servicio, ("Ofertas de software") podrían utilizar cookies u otras tecnologías para recopilar información de uso del producto, para ayudar a mejorar la experiencia del usuario final, para ajustar interacciones con el usuario final o para otros propósitos. Una cookie es un elemento de datos que un sitio web puede enviar a su navegador, que a su vez se puede almacenar en su sistema como una etiqueta que identifica su sistema. En muchos casos, estas cookies no recopilan información personal. Si está utilizando una Oferta de Software que recopila información personal a través de cookies o de una tecnología similar, a continuación le informamos sobre los pormenores.

Dependiendo de las configuraciones desplegadas, esta Oferta de software puede utilizar cookies persistentes o de sesión que recopilan el nombre de cada usuario así como información personal adicional con el propósito de gestionar sesiones, mejorar la usabilidad del usuario o a otros efectos funcionales o de seguimiento. Estas cookies se pueden inhabilitar, pero al hacerlo también eliminará las funcionalidades que habilitan.

Existen varias jurisdicciones que regulan la recopilación de información personal a través de tecnologías como las de cookies o similares. Si las configuraciones desplegadas para esta Oferta de Software le proporcionan como cliente la posibilidad de recopilar información personal sobre usuarios a través de cookies u otras tecnologías, debería buscar su propio asesoramiento legal en relación a todas las leyes aplicables a dicha recopilación de datos, incluidos los requisitos para proporcionar avisos y el consentimiento cuando sea lo propio.

IBM exige que los Clientes (1) proporcionen un enlace claro y visible a los términos de uso del sitio web del Cliente (por ejemplo, su política de privacidad) que incluya un enlace a las prácticas de uso y de recopilación de datos del Cliente y de IBM, (2) notifiquen que las cookies y los gif transparentes/balizas web se ubican en el sistema del visitante por parte de IBM en nombre del Cliente junto con una explicación del propósito de dicha tecnología, y (3) en la medida que lo exija la ley, obtiene el consentimiento de los visitantes del sitio web antes ubicar cookies y gifs transparentes/balizas web por parte del Cliente o IBM en nombre del Cliente en los dispositivos del visitante del sitio web.

Si desea obtener más información sobre la utilización de las distintas tecnologías, incluidas las cookies, para estos propósitos, consulte la declaración de privacidad en línea de IBM en http://www.ibm.com/privacy/details/us/en, en la sección que se titula "Cookies, Web Beacons and Other Technologies".

Impreso en España